# Empathetic Statement

# Objetivos

1. Apresentação
2. Qual a definição de Empathetic Statement no North Star
3. Exemplos de Empathetic Statement de sucesso
4. Por que alguns advisors não utilizam Empathetic Statement

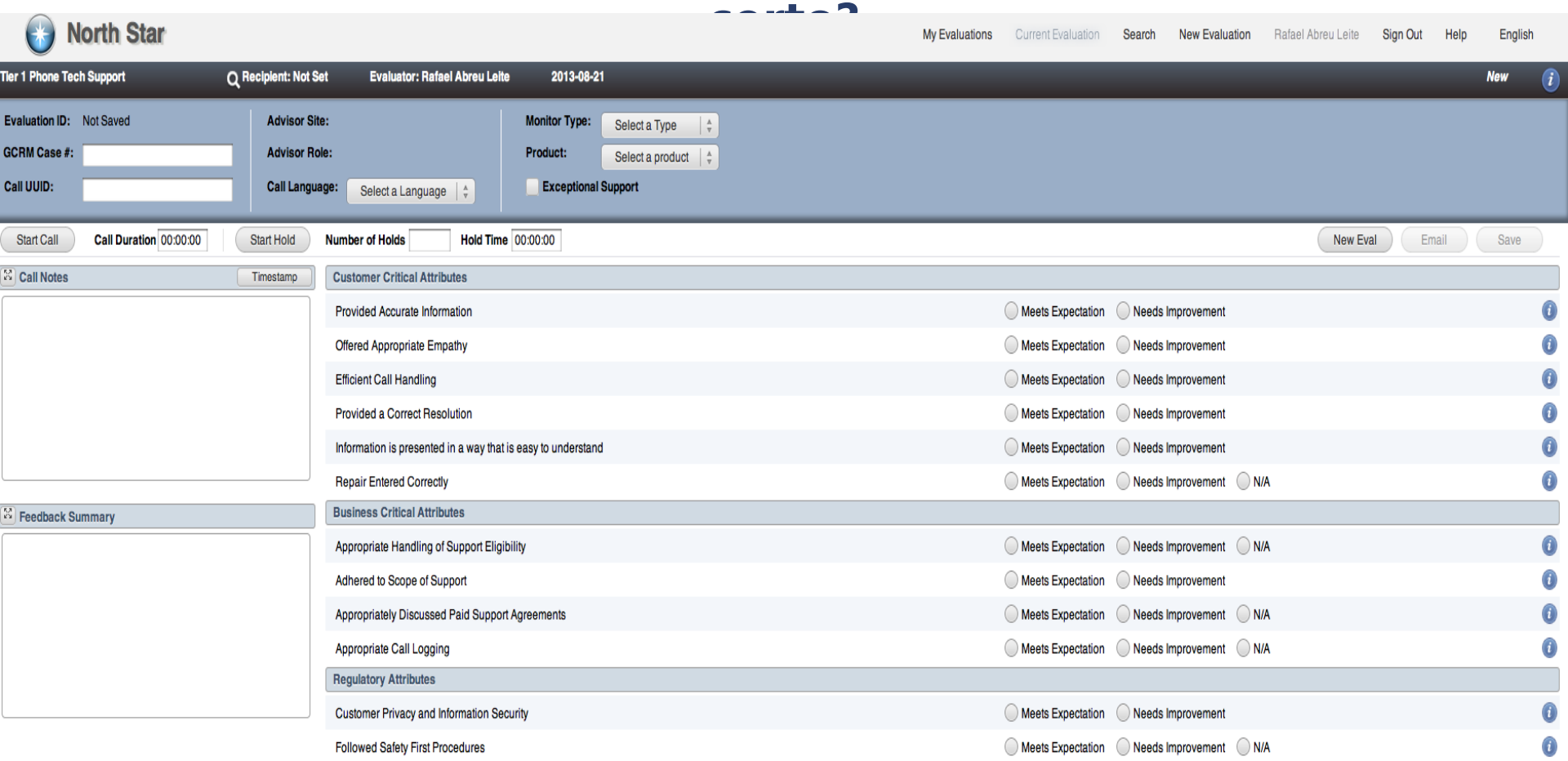
# Empathetic Statement - Apresentação

- **Estes slides têm por objetivo apresentar o conceito de Empathetic Statement sob a perspectiva do North Star**

- **O que cada um de vocês entendem por Empathetic Statement?**

# Empathetic Statement

**Vocês com certeza já ouviram falar do North Star, certo?**



# Empathetic Statement

## Eis a definição do driver Empathy no North Star:

| Offered Appropriate Empathy | Meets Expectation | Needs Improvement |
|---|---|---|
| Advisor failed to offer an explicit empathetic statement or acknowledgement following the customer's explanation of the issue or their first indication of frustrations/inconvenience/problem. | | Driver |
| Advisor's empathetic statement(s) or acknowledgement(s) failed to convey sincerity. | | Driver |
| Advisor failed to continue to match the customer's need for empathy as the interaction progressed. This varies from customer to customer, and must convey sincerity. | | Driver |
| Advisor partners with customer's negative reaction to Apple's support policies by disparaging Apple, its employees, or its policies, or any third-party or their policies. | | Driver |

# Empathetic Statement

- **O primeiro item é a causa dos maiores erros em monitoria:**

***“Advisor failed to offer an explicit empathetic statement or acknowledgement following the customer’s explanation of the issue or the first indication of frustrations/inconvenience/problem”***

# Quais seriam bons exemplos de Empathetic Statement?

# Empathetic Statement

**Alguém arrisca?**

# Empathetic Statement - Exemplos

**Customer: Cara, não estou conseguindo recuperar um backup que tinha do Time Machine. É o meu TCC da faculdade, e tenho que entregar hoje. O que eu faço??**

**Advisor: Entendi o problema. Pode me passar o seu telefone, por favor?**

# Empathetic Statement - Exemplos

**Customer: Bom dia. Estou muito irritada com este Mac que comprei. Ele não está mais ligando, e comprei ele o mês passado! Estou muito arrependida de ter comprado este Mac. Um Dell teria sido uma escolha melhor.**

**Advisor: Certo. Você pode levá-lo até uma AASP, que tal?**

# Empathetic Statement - Exemplos

**Customer: Boa noite. Estou tendo diversos problemas com o meu Mac. Para começar, eu não consigo conectá-lo à minha rede Wi-Fi.**

**Advisor: Outros dispositivos se conectam à esta rede?**

# Empathetic Statement - Exemplos

**Nenhum deste exemplos devem ser seguidos!**

**A seguir vamos ver bons exemplos de frase empáticas:**

# Empathetic Statement - Exemplos

- **Entendi o seu problema, e vou fazer o possível para te passar a solução adequada.**

# Empathetic Statement - Exemplos

- **Certo. Pode ficar tranquilo que nós vamos achar qual a melhor solução para este problema.**

# Empathetic Statement - Exemplos

- **Você ligou para o lugar certo, então. Vamos achar uma alternativa de resolução.**

# Prática

# Empathetic Statement - Exemplos

**Customer: Bom dia. Não estou conseguindo colocar o meu email no Mail. Você pode me ajudar?**

# Empathetic Statement - Exemplos

**Customer: Bom dia. Cara, estou desesperado! Todos os meus arquivos desapareceram da minha pasta pessoal.**

# Empathetic Statement - Exemplos

**Customer: Eu não sei mais o que fazer. Toda vez que tento abrir a página do meu banco no Safari, um erro aparece.**

# Empathetic Statement - Exemplos

**Customer: Preciso de ajuda! Eu acho que o cabo de alimentação do meu Mac está danificado. Fiz vários testes com outros cabos que funcionam normalmente.**

# Empathetic Statement - Exemplos

**Customer: Bom dia, você pode me ajudar? O meu Mac está todo em inglês, mas eu só falo português. Sou meio leigo com computadores, desculpa.**

# Empathetic Statement - Exemplos

**Customer: Estou tentando há meia hora acentuar a palavra “vídeo” em um email que tenho que mandar, mas o acento não funciona. Como eu configuro isso?**

# Revisão

Lembre-se:

Estes statements são solicitados pela Apple. Precisamos utilizá-los!

# Perguntas
# ?

© Copyright - Atento - All rights reserved